

Documento: Manual do processo Tratar Denúncia e Comunicações de Irregularidades.

Data de publicação	Versão	Descrição	Elaborado por
-	1.0	Versão inicial do Manual de Procedimentos	Ouvidoria: Fernanda Pereira Ibaldo; GEDIN/SUINT: Ivania Bezerra
-	2.0	Versão atualizada conforme novos normativos	Ouvidoria: Rose Meire Cyrillo; GEDIN/SUINT: Ivania Bezerra e Vanessa Resende (estagiária)
	3.0	Acréscimo da RN Valec-CONSAD nº 10, aprovada em 28/04/2022	GEDIN/SUINT: Ivania Bezerra e Vanessa Resende (estagiária)
-	4.0	Acréscimo do fluxo do subprocesso "Responder ao Cidadão"	Ivania Dolores (GEDIN)

Árvore do processo	Código do processo	Nome do processo
<ul style="list-style-type: none">• 02 Gerir Comunicação<ul style="list-style-type: none">○ 02.01 Tratar Manifestação da Ouvidoria<ul style="list-style-type: none">▪ 02.01.01 Atender Manifestação de Ouvidoria	02.01.01.01	Tratar Denúncia e Comunicações de Irregularidades

Sumário

1	Apresentação	3
2	Objetivo do processo	3
3	Indicadores de desempenho do processo	3
4	Áreas/agentes participantes do processo	3
5	Legislação e normativos	3
6	Fornecedores, entradas, processo, saídas e cliente	4
7	Riscos do processo	4
8	Fluxograma - 02.01.01.01 Tratar denúncia e Comunicações de Irregularidades	5
9	Descrição das atividades	9
	Atividade 1 Encaminhar à Valec	9
	Atividade 2 Encaminhar denúncia para registro no Fala BR.....	10
	Atividade 3 Encaminhar denúncia para registro no Fala BR.....	11
	Atividade 4 Cadastrar manifestação de denúncia no sistema Fala Br, quando for o caso.....	12
	Atividade 5 Realizar análise prévia	13
	Atividade 6 Verificar necessidade de alterar tipo de manifestação	15
	Atividade 7 Identificar tipo de manifestação	17
	Atividade 8 Informar a CGU/OGU via SEI.....	19
	Atividade 9 Encaminhar denúncia à CGU.....	20
	Atividade 10 Transcrever informações do Fala Br para a planilha de controle.....	21
	Atividade 11 Comunicar ao cidadão via Fala Br.....	22
	Atividade 12 Pedir consentimento ao cidadão sobre identificação na denúncia	23
	Atividade 13 Decidir sobre o consentimento.....	24
	Atividade 14 Complementar informações	25
	Atividade 15 Analisar decisão	26
	Atividade 16 Ocultar informações pessoais.....	28
	Atividade 17 Registrar denúncia no SEI.....	30
	Atividade 18 Transferir o dever de sigilo	31
	Atividade 19 Encaminhar ao órgão competente	32
	Atividade 20 Atribuir denúncia para área apuratória competente	33
	Atividade 21 Realizar juízo de admissibilidade.....	34
	Atividade 22 Informar a Ouvidoria sobre conclusão do processo administrativo.....	35
	Atividade 23 Responder a denúncia via SEI.....	36
	Atividade 24 Analisar resposta	37
	Atividade 25 Encaminhar para revisão ou para área competente	38

1 Apresentação

Este manual apresenta o fluxo, as atividades e os componentes para execução do processo Tratar Denúncia e Comunicações de Irregularidades executado pela Ouvidoria.

Os trabalhos para elaboração deste documento foram feitos em reuniões com empregados da Ouvidoria e da Gerência de Desenvolvimento Institucional - GEDIN.

2 Objetivo do processo

Atender as manifestações de denúncia e comunicações de irregularidades apresentadas pelo cidadão à Ouvidoria e proteger o denunciante.

Este processo está alinhado com o seguinte objetivo estratégico: 1.2 Buscar reconhecimento como empresa pública.

3 Indicadores de desempenho do processo

Meta	Reduzir o tempo de resposta ao cidadão para 10% - 20% comparado ao ano anterior	Indicador (fórmula)	$100 - ((\text{Dias para atendimento da demanda}/32) \times 100)$
Meta	Processar nível de reenvio da manifestação de denúncia para áreas não competentes para apuração	Indicador (fórmula)	Nº de processos encaminhados para a área correta/Nº de processos encaminhados

4 Áreas/agentes participantes do processo

- Ouvidoria (OUVIR);
- SUINT;
- Unidades Apuratórias Internas da Valec;
- Unidades Organizacionais da Valec.

Participam também os seguintes agentes externos:

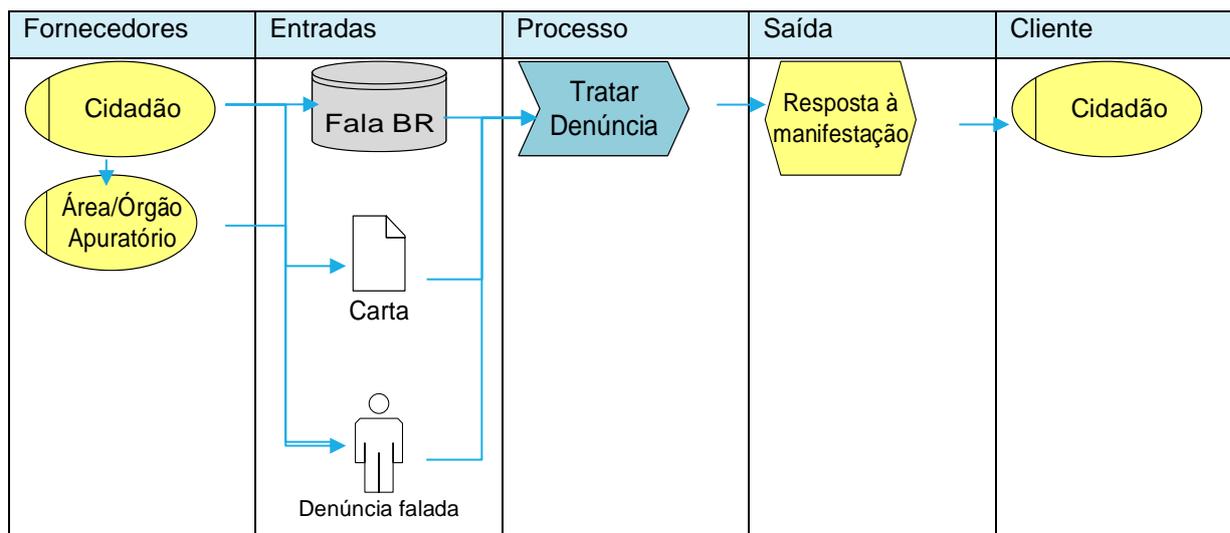
- Controladoria Geral da União (CGU);
- Cidadão.

5 Legislação e normativos

- Norma de atendimento de ouvidoria (em atualização);
- Principal lei: Lei 13.460/2017;
- Lei 12.527/2011;
- Lei 13.608/2018;
- Lei 13.709/18;
- Lei 3.126/2021;

- Lei 9.784/99;
- Decreto 10.153/2019;
- Decreto 10.890/2021;
- Portaria CGU 581/2021;
- Resolução Normativa Valec-CONSAD nº 10/2022.

6 Fornecedores, entradas, processo, saídas e cliente



Requisito de qualidade:

- Garantir que foi entregue para a área/órgão apuratório;
- Entregar o número SEI do processo para acompanhamento do cidadão;
- Atender no prazo definido por lei;
- Garantir o registro da manifestação no Fala BR.

7 Riscos do processo

- Falta de conhecimento sobre as legislações vigentes e atribuições dos setores da Valec (Atividade 5 – Realizar análise prévia);
- Atualização recorrente das legislações de ouvidoria (Atividade 5 - Realizar análise prévia);
- Transformar denúncia em manifestação de menor impacto (Atividade 6 - Verificar necessidade de alterar tipo de manifestação);
- Transformar denúncia em manifestação de menor impacto (Atividade 7 - Identificar tipo de manifestação);
- Falta de ferramenta adequada para ocultação de informações pessoais e sigilosas (Atividade 16 – Ocultar informações pessoais);
- Acesso as pastas com informações sigilosas da Ouvidoria (Atividade 16 – Ocultar informações pessoais).

8 Fluxograma - 02.01.01.01 Tratar denúncia e Comunicações de Irregularidades

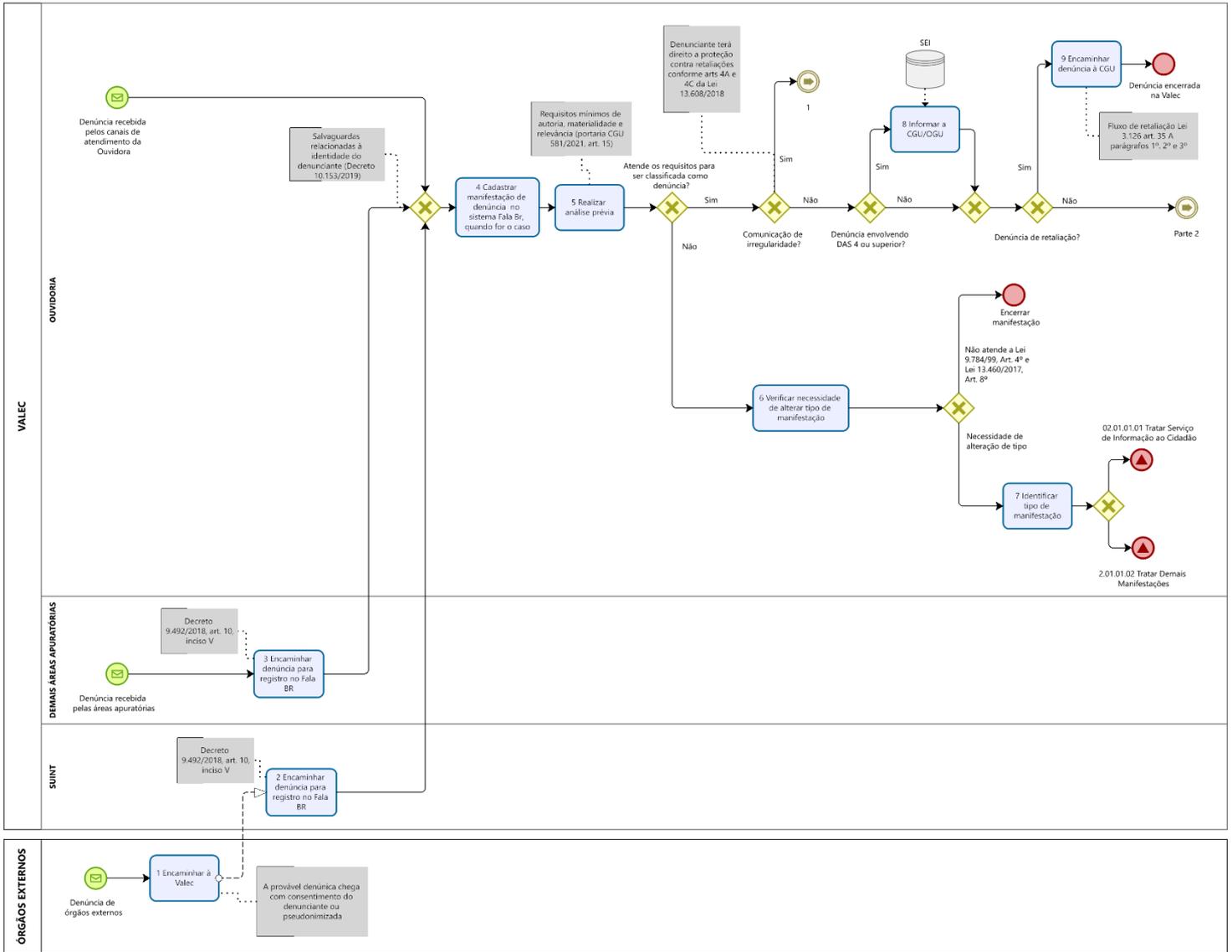
Fluxograma - 02.01.01.01 Tratar Denúncia e Comunicações de Irregularidades - Parte 1

02.01.01.01 Tratar Denúncia e Comunicações de Irregularidades (Parte 1)

Autor: Ivania Dolores, Amarilys Bezerra e Karoll Ramos (GEDIN) e Rose Cyrillo (OUVIR)

Versão: 2.6 (20/01/2022)

Descrição: Processo referente ao atendimento da manifestação de denúncias.



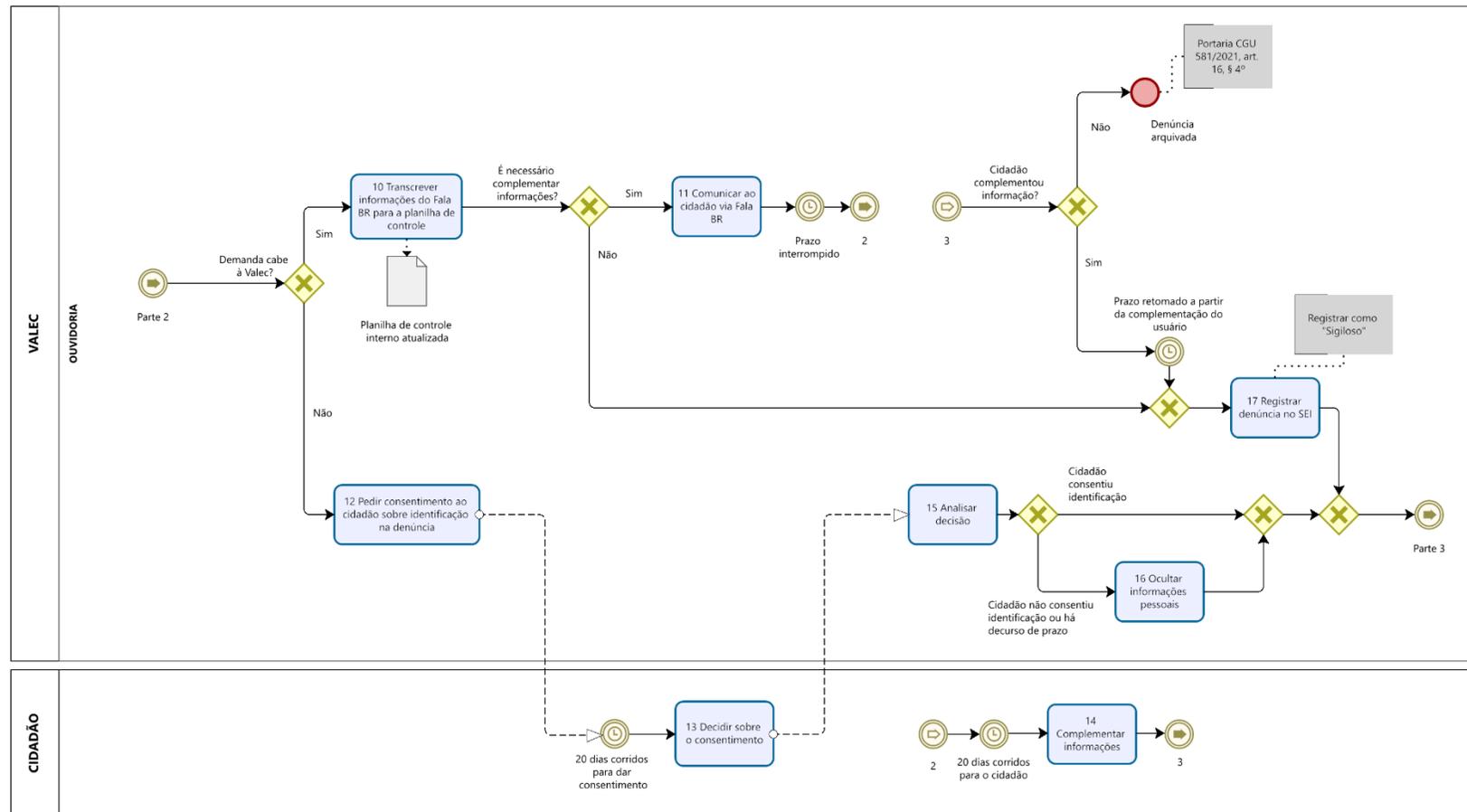
Fluxograma - 02.01.01.01 Tratar Denúncia e Comunicações de Irregularidades - Parte 2 (continuação)

02.01.01.01 Tratar Denúncia e Comunicações de Irregularidades (Parte 2)

Autor: Ivania Dolores, Amarilys Bezerra e Karoll Ramos (GEDIN) e Rose Cyrillo (OUVIR)

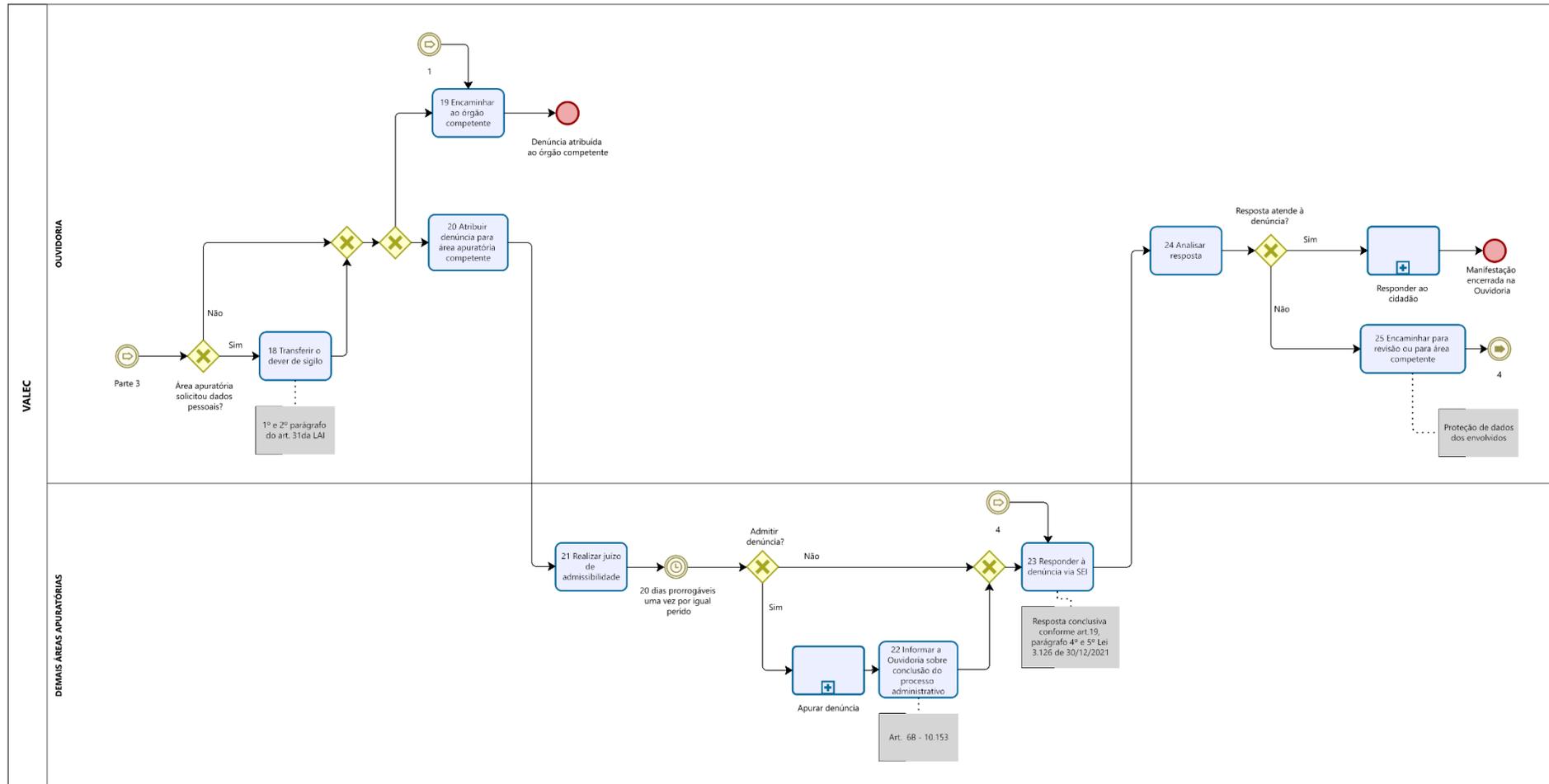
Versão: 2.6 (20/01/2022)

Descrição: Processo referente ao atendimento da manifestação de denúncia.



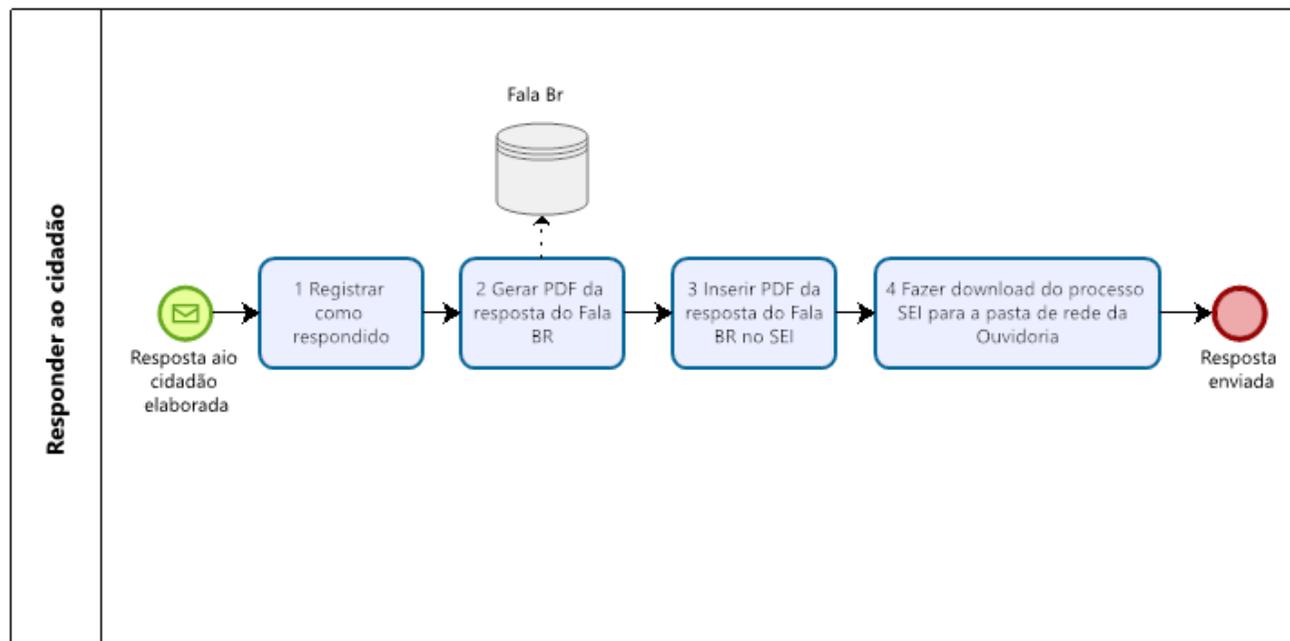
Fluxograma - 02.01.01.01 Tratar Denúncia e Comunicações de Irregularidades - Parte 3 (continuação)

02.01.01.01 Tratar Denúncia e Comunicações de Irregularidades (Parte 3)	
Autor:	Ivania Dolores, Amanílys Bezerra e Karoll Ramos (GEDIN) e Rose Cyrillo (OUVIR)
Versão:	2.6 (20/01/2022)
Descrição:	Processo referente ao atendimento da manifestação de denúncia.



Subprocesso - Responder ao cidadão

<h2>Responder ao cidadão</h2>
Autor: Ivania Dolores
Versão: 1.0 (21/06/2022)
Descrição:



9 Descrição das atividades

Atividade 1 Encaminhar à Valec

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	1	Nome da atividade	Encaminhar à Valec
Descrição da atividade	Encaminhamento da denúncia por órgãos externos		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor		Entrada(s)	
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)		Cliente	
Descrição da Saída			
Identificação da Operação			
Cargo Função			
Documentos de entrada		Local de entrada	
Documentos de saída		Local de saída	
Sistemas de informação da operação		Módulo	
Riscos			
Competências			
Conhecimento	Não há		

EXTERNO

Atividade 2 Encaminhar denúncia para registro no Fala BR

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	2	Nome da atividade	Encaminhar denúncia para registro no Fala BR
Descrição da atividade	Encaminhamento da manifestação de denúncia à Ouvidoria para cadastro na plataforma Fala Br		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	1 Encaminhar à Valec	Entrada(s)	Manifestação de denúncia
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Manifestação de denúncia encaminhada	Cliente	4 Cadastrar manifestação de denúncia no sistema Fala Br, quando for o caso
Descrição da Saída	Manifestação de denúncia encaminhada à Ouvidoria para registro no Fala BR, de forma imediata		
Identificação da Operação			
Cargo	Superintendente	Quantidade de Funcionários	1
Documentos de entrada	Manifestação de denúncia	Local de entrada	Ofício, SEI, E-mail, Correios, protocolado pessoalmente
Documentos de saída	Denúncia encaminhada para registro	Local do documento	SEI, e-mail, Correios, protocolo Valec
Sistemas de informação da operação	SEI, e-mail	Módulo	Não há
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento	Portaria 581 de 09 de março de 2021 da CGU		

Atividade 3 Encaminhar denúncia para registro no Fala BR

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	3	Nome da atividade	Encaminhar denúncia para registro no Fala BR
Descrição da atividade	Encaminhamento da manifestação de denúncia à Ouvidoria para cadastro na plataforma Fala Br		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	Denúncia recebida pelas áreas apuratórias	Entrada(s)	Manifestação de denúncia
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Manifestação de denúncia encaminhada	Cliente	4 Cadastrar manifestação de denúncia no sistema Fala Br, quando for o caso
Descrição da Saída	Manifestação de denúncia encaminhada à Ouvidoria para registro no Fala BR, de forma imediata		
Identificação da Operação			
Cargo	Chefias das áreas apuratórias	Quantidade de Funcionários	1
Documentos de entrada	Manifestação de denúncia	Local de entrada	Ofício, SEI, E-mail, Correios, protocolado pessoalmente
Documentos de saída	Denúncia encaminhada para registro	Local do documento	SEI, e-mail, Correios, protocolo Valec
Sistemas de informação da operação	SEI, e-mail	Módulo	Não há
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento	Portaria 581 de 09 de março de 2021 da CGU		

Atividade 4 Cadastrar manifestação de denúncia no sistema Fala Br, quando for o caso

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	4	Nome da atividade	Cadastrar manifestação de denúncia no sistema Fala Br, quando for o caso
Descrição da atividade	Cadastro da manifestação no sistema Fala Br no caso de denúncias não registradas no sistema anteriormente		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	Denúncia recebida pelos canais de atendimento da Ouvidora	Entrada(s)	Manifestação de denúncia ou comunicação de irregularidades
	2 Encaminhar denúncia para registro no Fala BR		
	3 Encaminhar denúncia para registro no Fala BR		
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Cadastro de manifestação de denúncia ou comunicação de irregularidades no sistema Fala Br	Cliente	5 Realizar análise prévia
Descrição da Saída	Cadastro de manifestação de denúncia ou comunicação de irregularidades no sistema Fala Br realizado		
Identificação da Operação			
Cargo	Analista	Quantidade de Funcionários	1
Documentos de entrada	Manifestação de denúncia ou comunicação de irregularidades	Local de entrada	Fala Br, Ofício, SEI, E-mail, Correios, protocolado pessoalmente
Documentos de saída	NUP da manifestação	Local de saída	Fala Br
Sistemas de informação da operação	Fala Br, SEI, E-mail, Correios, protocolo Valec	Módulo	Não há
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento	Do sistema Fala Br; Portaria 581/2021 - CGU, Decreto 10.890/2021, Decreto 10.153/2019, Lei 13.608/2018, Portaria CGU 3.126 de 20 de dezembro de 2021, Lei 13.460/2017		

Atividade 5 Realizar análise prévia

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	5	Nome da atividade	Realizar análise prévia
Descrição da atividade	Verificar a existência de requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância dos fatos que amparem a apuração da denúncia pelo órgão ou entidade		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	4 Cadastrar manifestação de denúncia no sistema Fala Br, quando for o caso	Entrada(s)	Manifestação de denúncia ou comunicação de irregularidades
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Denúncia ou comunicação de irregularidade não habilitada	Cliente	6 Verificar necessidade de alterar tipo de manifestação
	Denúncia habilitada	Cliente	8 Informar a CGU/OGU
			9 Encaminhar denúncia à CGU
			10 Transcrever informações do Fala BR para a planilha de controle
			12 Pedir consentimento ao cidadão sobre identificação na denúncia
			19 Encaminhar ao órgão competente
Descrição da Saída	Denúncia ou comunicação de irregularidade habilitada ou não habilitada		
Identificação da Operação			
Cargo	Ouidora e Analista	Quantidade de Funcionários	2
Documentos de entrada	Manifestação de denúncia ou comunicação de irregularidade	Local de entrada	Fala Br
Documentos de saída	Não há	Local de saída	Não há
Sistemas de informação da operação	Fala Br	Módulo	Não há

Riscos (+)		
Nome do Evento	Falta de conhecimento sobre as legislações vigentes e atribuições dos setores da Valec	Atualização recorrente das legislações de ouvidoria Não há
Consequência	Cadastramento incorreto da manifestação	Processo de trabalho desatualizado Não há
Controle	Ouvidora mantém a equipe atualizada no que se refere as legislações e conhecimentos da ouvidoria	Ouvidora faz o acompanhamento legislativo regularmente Não há
Competências		
Conhecimento	Do sistema Fala Br; Portaria 581/2021 - CGU, Decreto 10.890/2021, Decreto 10.153/2019, Lei 13.608/2018, Portaria CGU 3.126 de 20 de dezembro de 2021, Lei 13.460/2017	

Atividade 6 Verificar necessidade de alterar tipo de manifestação

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	6	Nome da atividade	Verificar necessidade de alterar tipo de manifestação
Descrição da atividade	Verificação da necessidade de recategorização da denúncia para outro tipo de manifestação		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	5 Realizar análise prévia	Entrada(s)	Manifestação de denúncia não habilitada
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Confirmação de que a manifestação não atende aos critérios estabelecidos na Lei 9.784/99, Art. 4º e Lei 13.460/2017, Art. 8º	Cliente	Encerrar manifestação
	Confirmação a respeito da necessidade de alterar tipo de manifestação	Cliente	7 Identificar tipo de manifestação
Descrição da Saída	Identificação do tipo de manifestação que será tratada e seu respectivo encaminhamento ou encerramento da manifestação		
Identificação da Operação			
Cargo	Ouvidora e Analista	Quantidade de Funcionários	2
Documentos de entrada	Manifestação de denúncia não habilitada	Local de entrada	Fala Br
Documentos de saída	Encerramento da manifestação ou identificação como demais manifestações de Ouvidoria	Local de saída	Fala Br
Sistemas de informação da operação	Fala Br	Módulo	Não há
Riscos (+)			
Nome do Evento	Transformar denúncia em manifestação de menor impacto		
Consequência	Não apuração da denúncia		

	Não apuração de possível DAS a partir do nível 4 ou equivalente
	Possíveis ações judiciais contra a Valec
	Impacto negativo na reputação da Valec
Controle	Ouvidora monitora o sistema Fala Br e o SEI a fim acompanhar a classificação correta das manifestações
Competências	
Conhecimento	Do sistema Fala Br; Portaria 581/2021 - CGU, Decreto 10.890/2021, Decreto 10.153/2019, Lei 13.608/2018, Portaria CGU 3.126 de 20 de dezembro de 2021, Lei 13.460/2017

Atividade 7 Identificar tipo de manifestação

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	7	Nome da atividade	Identificar tipo de manifestação
Descrição da atividade	Identificar tipo de manifestação para qual deve ser alterada, seja para o processo Tratar Serviço de Informação ao Cidadão, seja para o processo Tratar Demais Manifestações		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	6 Verificar necessidade de alterar tipo de manifestação	Entrada(s)	Manifestação de denúncia não habilitada
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Tipo de manifestação identificada	Cliente	Processo 02.01.01.01 Tratar Serviço de Informação ao Cidadão
		Cliente	Processo 02.01.01.02 Tratar Demais Manifestações
Descrição da Saída	Tipo de manifestação identificada e alterada para Serviço de Informação ao Cidadão ou Tratar Demais Manifestações		
Identificação da Operação			
Cargo	Ouvidora e Analista	Quantidade de Funcionários	1
Documentos de entrada	Manifestação de denúncia não habilitada	Local de entrada	Fala Br
Documentos de saída	Pedido de acesso à informação ou identificação como demais tipos de manifestação de Ouvidoria	Local de saída	Fala Br
Sistemas de informação da operação	Fala Br	Módulo	Não há
Riscos (+)			
Nome do Evento	Transformar denúncia em manifestação de menor impacto		
Consequência	Não apuração da denúncia		
	Não apuração de possível DAS a partir do nível 4 ou equivalente		
	Possíveis ações judiciais contra a Valec		

	Impacto negativo na reputação da Valec
Controle	Ouvidora monitora o sistema Fala Br e o SEI a fim acompanhar a classificação das manifestações de acordo
Competências	
Conhecimento	Do sistema Fala Br; Portaria 581/2021 - CGU, Decreto 10.890/2021, Decreto 10.153/2019, Lei 13.608/2018, Portaria CGU 3.126 de 20 de dezembro de 2021, Lei 13.460/2017, Lei 12.527/2011

Atividade 8 Informar a CGU/OGU via SEI

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	8	Nome da atividade	Informar a CGU/OGU via SEI
Descrição da atividade	Informar à CGU/OGU de denúncias que envolvam DAS a partir do nível 4 ou equivalente		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	5 Realizar análise prévia	Entrada(s)	Denúncia envolvendo DAS 4 ou superior
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Comunicação a CGU/OGU	Cliente	CGU/OGU
			9 Encaminhar denúncia à CGU
			10 Transcrever informações do Fala BR para a planilha de controle
Descrição da Saída	Processo SEI comunicando o fato e o envolvimento de denúncia com DAS a partir do nível 4 ou equivalente à CGU/OGU e encaminhamento à área apuratória competente para que seja dada continuidade no processo apuratório		
Identificação da Operação			
Cargo	Ouvidora e Analista	Quantidade de Funcionários	2
Documentos de entrada	Denúncia envolvendo DAS 4 ou superior	Local de entrada	Fala Br
Documentos de saída	Comunicação à CGU/OGU	Local de saída	SEI
Sistemas de informação da operação	SEI	Módulo	Não há
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento	Do sistema Fala Br; Portaria 581/2021 - CGU, Decreto 10.890/2021, Decreto 10.153/2019, Lei 13.608/2018, Portaria CGU 3.126 de 20 de dezembro de 2021, Lei 13.460/2017, SEI, Lei 13.709/2018 - LGPD, Lei 12.527/2011, conhecimento sobre as funções comissionadas e ocupantes		

Atividade 9 Encaminhar denúncia à CGU

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	9	Nome da atividade	Encaminhar denúncia à CGU
Descrição da atividade	Denúncia na qual há relato de retaliação ao denunciante por autoridade por ele antes denunciada ou por alguém em seu nome		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	5 Realizar análise prévia	Entrada(s)	Manifestação de denúncia habilitada
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Denúncia encaminhada à CGU	Cliente	Denúncia encerrada na Valec
Descrição da Saída	Denúncia encaminha à CGU e encerrada na Valec		
Identificação da Operação			
Cargo	Ouvidora e Analista	Quantidade de Funcionários	2
Documentos de entrada	Manifestação de denúncia habilitada	Local de entrada	Fala Br
Documentos de saída	Denúncia de retaliação encaminhada	Local de saída	Fala Br
Sistemas de informação da operação	Fala Br	Módulo	Não há
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento	Do sistema Fala Br; Portaria 581/2021 - CGU, Decreto 10.890/2021, Decreto 10.153/2019, Lei 13.608/2018, Portaria CGU 3.126 de 20 de dezembro de 2021, Lei 13.460/2017		

Atividade 10 Transcrever informações do Fala Br para a planilha de controle

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	10	Nome da atividade	Transcrever informações do Fala Br para a planilha de controle
Descrição da atividade	Registro das informações do Fala Br no controle interno de demandas da Ouvidoria		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	5 Realizar análise prévia	Entrada(s)	NUP, SEI, tipo, data de entrada, prazo final, setor ou órgão, data da resposta
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Planilha de controle interno atualizada	Cliente	11 Comunicar ao cidadão via Fala BR
Descrição da Saída	Planilha de controle interno atualizada com os dados mais relevantes para controle da denúncia		
Identificação da Operação			
Cargo	Analista	Quantidade de Funcionários	1
Documentos de entrada	Denúncia habilitada	Local de entrada	Fala Br
Documentos de saída	Planilha de controle interno atualizada	Local de saída	Excel
Sistemas de informação da operação	Excel	Módulo	Não há
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento	Do sistema Fala Br; Portaria 581/2021 - CGU, Decreto 10.890/2021, Decreto 10.153/2019, Lei 13.608/2018, Portaria CGU 3.126 de 20 de dezembro de 2021, Lei 13.460/2017, Excel		

Atividade 11 Comunicar ao cidadão via Fala Br

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	11	Nome da atividade	Comunicar ao cidadão via Fala Br
Descrição da atividade	Comunicar ao cidadão da necessidade de complementar informações da denúncia		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	10 Transcrever informações do Fala BR para a planilha de controle	Entrada(s)	Denúncia habilitada com informações incompletas
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Notificação ao cidadão via Fala Br	Cliente	14 Complementar informações
Descrição da Saída	Cidadão é notificado no sistema Fala Br para complementar informações da denúncia em 20 dias corridos		
Identificação da Operação			
Cargo	Analista	Quantidade de Funcionários	1
Documentos de entrada	Denúncia habilitada com informações incompletas	Local de entrada	Fala Br
Documentos de saída	Notificação ao cidadão	Local de saída	Fala Br
Sistemas de informação da operação	Fala Br	Módulo	Não há
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento	Do sistema Fala Br; Portaria 581/2021 - CGU, Decreto 10.890/2021, Decreto 10.153/2019, Lei 13.608/2018, Portaria CGU 3.126 de 20 de dezembro de 2021, Lei 13.460/2017		

Atividade 12 Pedir consentimento ao cidadão sobre identificação na denúncia

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	12	Nome da atividade	Pedir consentimento ao cidadão sobre identificação na denúncia
Descrição da atividade	Solicitação de consentimento para compartilhamento de dados pessoais		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	5 Realizar análise prévia	Entrada(s)	Denúncia habilitada para compartilhamento
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Solicitação de consentimento para compartilhamento de dados pessoais	Cliente	13 Decidir sobre o consentimento
Descrição da Saída	Solicitação de consentimento para compartilhamento de dados pessoais realizada		
Identificação da Operação			
Cargo	Analista	Quantidade de Funcionários	1
Documentos de entrada	Denúncia habilitada para compartilhamento	Local de entrada	Fala Br
Documentos de saída	solicitação de consentimento para compartilhamento de dados pessoais	Local de saída	Falta Br
Sistemas de informação da operação	Fala Br	Módulo	Não há
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento	Do sistema Fala Br; Portaria 581/2021 - CGU, Decreto 10.890/2021, Decreto 10.153/2019, Lei 13.608/2018, Portaria CGU 3.126 de 20 de dezembro de 2021, Lei 13.460/2017, Lei 13.709/2018 - LGPD		

Atividade 13 Decidir sobre o consentimento

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	13	Nome da atividade	Decidir sobre o consentimento
Descrição da atividade	Cidadão deverá consentir ou não, em até 20 dias corridos, sobre o compartilhamento de seus dados pessoais		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor		Entrada(s)	
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)		Cliente	
Descrição da Saída			
Identificação da Organização			
Cargo Função			
Documentos de entrada	Local de entrada		
Documentos de saída	Local de saída		
Sistema de informação operacional	Módulo		
Riscos			
Competências			
Conhecimento	Não há		

EXTERNO

Atividade 14 Complementar informações

Número da atividade	14	Nome da atividade	Complementar informações	
Descrição da atividade	Cidadão deverá complementar a denúncia, quando solicitado, em até 20 dias corridos			
REQUISITOS DA ATIVIDADE				
Identificação do Fornecedor da Atividade				
Fornecedor		Entrada(s)		
Identificação do Cliente da Atividade				
Saída(s)		Cliente		
Descrição da Saída				
Identificação da Operação				
Cargo Função				
Documentos de entrada		Local de entrada		
Documentos de saída		Local de saída		
Sistema de informação da operação		Módulo		
Riscos				
Competências				
Conhecimento	Não há			

EXTERNO

Atividade 15 Analisar decisão			
IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	15	Nome da atividade	Analisar decisão
Descrição da atividade	Analisar a resposta do cidadão ou sua omissão		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	13 Decidir sobre o consentimento	Entrada(s)	Consentimento ou não de compartilhamento de seus dados pessoais
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Cidadão não consentiu identificação ou há decurso de prazo	Cliente	16 Ocultar informações pessoais
	Cidadão consentiu a solicitação da área apuratória de compartilhamento dos dados pessoais	Cliente	18 Transferir o dever de sigilo
	Cidadão consentiu compartilhamento dos dados pessoais e a área apuratória não solicitou acesso aos dados pessoais	Cliente	19 Encaminhar ao órgão competente 20 Atribuir denúncia para área apuratória competente
Descrição da Saída	Cidadão não consentiu identificação ou há decurso de prazo ou cidadão consentiu a solicitação da área apuratória de compartilhamento dos dados pessoais ou cidadão consentiu compartilhamento dos dados pessoais e a área apuratória não solicitou acesso aos dados pessoais		
Identificação da Operação			
Cargo	Analista	Quantidade de Funcionários	1
Documentos de entrada	Consentimento ou não de compartilhamento de seus dados pessoais	Local de entrada	Fala Br
Documentos de saída	-	Local de saída	-
Sistemas de informação da operação	Fala Br	Módulo	Não há
Riscos (-)			
Competências			

Conhecimento	Do sistema Fala Br; Portaria 581/2021 - CGU, Decreto 10.890/2021, Decreto 10.153/2019, Lei 13.608/2018, Portaria CGU 3.126 de 20 de dezembro de 2021, Lei 13.460/2017, Lei 13.709/2018 - LGPD
---------------------	---

Atividade 16 Ocultar informações pessoais

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	16	Nome da atividade	Ocultar informações pessoais
Descrição da atividade	Desagregar informações que levem a identificação do denunciante		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	15 Analisar decisão	Entrada(s)	Não consentimento do compartilhamento dos dados pessoais
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Ocultação das informações pessoais	Cliente	18 Transferir o dever de sigilo
			19 Encaminhar ao órgão competente
			20 Atribuir denúncia para área apuratória competente
Descrição da Saída	Informações pessoais protegidas		
Identificação da Operação			
Cargo	Analista	Quantidade de Funcionários	1
Documentos de entrada	Não consentimento do compartilhamento dos dados pessoais	Local de entrada	Fala Br
Documentos de saída	Denúncia compartilhada com os dados pessoais ocultados	Local de saída	Fala Br ou SEI
Sistemas de informação da operação	Fala Br ou SEI	Módulo	Não há
Riscos (+)			
Nome do Evento	Falta de ferramenta adequada para ocultação de informações pessoais e sigilosas	Acesso as pastas com informações sigilosas da Ouvidoria Não há	
Consequência	Informações pessoais não protegidas	Informações pessoais não protegidas	
	Comprometimento da apuração da denúncia	Comprometimento da apuração da denúncia	

Controle	Não há
Competências	
Conhecimento	Do sistema Fala Br; Portaria 581/2021 - CGU, Decreto 10.890/2021, Decreto 10.153/2019, Lei 13.608/2018, Portaria CGU 3.126 de 20 de dezembro de 2021, Lei 13.460/2017, Lei 13.709/2018 - LGPD

Atividade 17 Registrar denúncia no SEI

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	17	Nome da atividade	Registrar denúncia no SEI
Descrição da atividade	Cadastrar denúncia no SEI		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	10 Transcrever informações do Fala BR para a planilha de controle	Entrada(s)	Manifestação de denúncia habilitada
Fornecedor	14 Complementar informações		
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Denúncia cadastrada no sistema SEI	Cliente	18 Transferir o dever de sigilo
			19 Encaminhar ao órgão competente
			20 Atribuir denúncia para área apuratória competente
Descrição da Saída	Denúncia cadastrada no sistema SEI		
Identificação da Operação			
Cargo	Analista	Quantidade de Funcionários	1
Documentos de entrada	Manifestação de denúncia habilitada	Local de entrada	Fala Br
Documentos de saída	Manifestação de denúncia registrada	Local de saída	SEI
Sistemas de informação da operação	Fala Br, SEI	Módulo	Não há
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento	Do sistema Fala Br; Portaria 581/2021 - CGU, Decreto 10.890/2021, Decreto 10.153/2019, Lei 13.608/2018, Portaria CGU 3.126 de 20 de dezembro de 2021, Lei 13.460/2017, SEI		

Atividade 18 Transferir o dever de sigilo

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	18	Nome da atividade	Transferir o dever de sigilo
Descrição da atividade	Transferir para o setor respondente, quando este solicitar, o dever de manter acesso restrito aos dados pessoais do denunciante		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	16 Ocultar informações pessoais	Entrada(s)	Solicitação dos dados pessoais pela área apuratória
Fornecedor	17 Registrar denúncia no SEI		
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Transferência do sigilo dos dados pessoais	Cliente	19 Encaminhar ao órgão competente
			20 Atribuir denúncia para área apuratória competente
Descrição da Saída	Transferência do sigilo dos dados pessoais realizada		
Identificação da Operação			
Cargo	Analista	Quantidade de Funcionários	1
Documentos de entrada	Solicitação dos dados pessoais pela área apuratória	Local de entrada	SEI
Documentos de saída	Transferência do sigilo dos dados pessoais	Local de saída	SEI
Sistemas de informação da operação	Fala Br, SEI	Módulo	Não há
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento	Do sistema Fala Br; Portaria 581/2021 - CGU, Decreto 10.890/2021, Decreto 10.153/2019, Lei 13.608/2018, Portaria CGU 3.126 de 20 de dezembro de 2021, Lei 13.460/2017, SEI, Lei 13.709/2018 - LGPD, Lei 12.527/2011		

Atividade 19 Encaminhar ao órgão competente

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	19	Nome da atividade	Encaminhar ao órgão competente
Descrição da atividade	Encaminhamento da denúncia ao órgão ou entidade competente quando não atribuição da Valec		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	5 Realizar análise prévia	Entrada(s)	Manifestação de denúncia sem competência da Valec habilitada
	17 Registrar denúncia no SEI		
	18 Transferir o dever de sigilo		
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Encaminhamento da denúncia ao órgão ou entidade competente, quando não atribuição da Valec, e encerramento da denúncia	Cliente	Fim do processo - Denúncia atribuída ao órgão competente
Descrição da Saída	Denúncia atribuída ao órgão competente		
Identificação da Operação			
Cargo	Ouidora e Analista	Quantidade de Funcionários	2
Documentos de entrada	Manifestação de denúncia habilitada sem competência da Valec	Local de entrada	Fala Br ou SEI
Documentos de saída	Manifestação de denúncia habilitada sem competência da Valec encaminhada	Local de saída	Fala Br, SEI ou e-mail
Sistemas de informação da operação	Fala Br, e-mail ou SEI	Módulo	Não há
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento	Do sistema Fala Br; Portaria 581/2021 - CGU, Decreto 10.890/2021, Decreto 10.153/2019, Lei 13.608/2018, Portaria CGU 3.126 de 20 de dezembro de 2021, Lei 13.460/2017, SEI, Lei 13.709/2018 - LGPD, Lei 12.527/2011, noções sobre atribuições dos órgãos do Estado		

Atividade 20 Atribuir denúncia para área apuratória competente

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	20	Nome da atividade	Atribuir denúncia para área apuratória competente
Descrição da atividade	Envio da denúncia para área apuratória competente		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	17 Registrar denúncia no SEI	Entrada(s)	Manifestação de denúncia habilitada
	18 Transferir o dever de sigilo		
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Processo atribuído à área apuratória competente	Cliente	21 Realizar juízo de admissibilidade
Descrição da Saída	Processo atribuído à área apuratória competente		
Identificação da Operação			
Cargo	Analista	Quantidade de Funcionários	1
Documentos de entrada	Denúncia autuada no SEI	Local de entrada	SEI
Documentos de saída	Processo enviado no SEI	Local de saída	SEI
Sistemas de informação da operação	SEI	Módulo	Não há
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento	Do sistema Fala Br; Portaria 581/2021 - CGU, Decreto 10.890/2021, Decreto 10.153/2019, Lei 13.608/2018, Portaria CGU 3.126 de 20 de dezembro de 2021, Lei 13.460/2017, SEI, Lei 13.709/2018 - LGPD, Lei 12.527/2011, noções sobre as atribuições das unidades apuratórias internas da Valec		

Atividade 21 Realizar juízo de admissibilidade

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	21	Nome da atividade	Realizar juízo de admissibilidade
Descrição da atividade	Analisar se a denúncia deverá ser admitida ou não pela área apuratória		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	20 Atribuir denúncia para área apuratória competente	Entrada(s)	Manifestação de denúncia habilitada
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Admissibilidade da denúncia	Cliente	Subprocesso Apurar denúncia
	Não admissibilidade da denúncia	Cliente	23 Responder à denúncia via SEI
Descrição da Saída	Verificação de admissibilidade ou não da denúncia pelas áreas apuratórias		
Identificação da Operação			
Cargo	Responsável pela área apuratória	Quantidade de Funcionários	1
Documentos de entrada	Manifestação de denúncia habilitada	Local de entrada	SEI
Documentos de saída	Resposta à manifestação de denúncia	Local de saída	SEI
Sistemas de informação da operação	SEI	Módulo	Não há
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento	Decreto 10.890/2021, Decreto 10.153/2019, Lei 13.608/2018, SEI, Lei 13.709/2018 - LGPD, Lei 12.527/2011 e demais legislações referentes ao processo administrativo e apuratório		

Atividade 22 Informar a Ouvidoria sobre conclusão do processo administrativo

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	22	Nome da atividade	Informar a Ouvidoria sobre conclusão do processo administrativo
Descrição da atividade	Informar a Ouvidoria sobre conclusão do processo administrativo		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	Subprocesso Apurar denúncia	Entrada(s)	Manifestação de denúncia habilitada
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Comunicação sobre a conclusão do processo administrativo	Cliente	23 Responder à denúncia via SEI
Descrição da Saída	Comunicação sobre a conclusão do processo administrativo realizada		
Identificação da Operação			
Cargo	Responsável pelo processo administrativo	Quantidade de Funcionários	1
Documentos de entrada	Manifestação de denúncia habilitada	Local de entrada	SEI
Documentos de saída	Comunicação sobre a conclusão do processo administrativo	Local de saída	SEI
Sistemas de informação da operação	SEI	Módulo	Não há
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento	Decreto 10.153/2019		

Atividade 23 Responder a denúncia via SEI

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	23	Nome da atividade	Responder a denúncia via SEI
Descrição da atividade	Resposta da área apuratória competente à Ouvidoria		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	21 Realizar juízo de admissibilidade	Entrada(s)	Resposta da apuração da denúncia
	22 Informar a Ouvidoria sobre conclusão do processo administrativo		
	25 Encaminhar para revisão ou para área competente		
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Resposta da área apuratória competente à Ouvidoria	Cliente	24 Analisar resposta
Descrição da Saída	Resposta da área apuratória competente à Ouvidoria		
Identificação da Operação			
Cargo	Responsável pela área apuratória	Quantidade de Funcionários	1
Documentos de entrada	Manifestação de denúncia habilitada	Local de entrada	SEI
Documentos de saída	Resposta da apuração da denúncia	Local de saída	SEI
Sistemas de informação da operação	SEI	Módulo	Não há
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento	Decreto 10.890/2021, Decreto 10.153/2019, Lei 13.608/2018, SEI, Lei 13.709/2018 - LGPD, Lei 12.527/2011 e demais legislações referentes ao processo administrativo e apuratório		

Atividade 24 Analisar resposta

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	24	Nome da atividade	Analisar resposta
Descrição da atividade	Analisar a resposta da área apuratória		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	23 Responder à denúncia via SEI	Entrada(s)	Resposta da denúncia
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Responder ao cidadão	Cliente	Subprocesso "Responder ao cidadão"
	Encaminhamento para revisão ou para área competente	Cliente	25 Encaminhar para revisão ou para área competente
Descrição da Saída	Resposta ao cidadão ou encaminhamento para revisão ou para área competente		
Identificação da Operação			
Cargo	Ouvidora e Analista	Quantidade de Funcionários	2
Documentos de entrada	Resposta da área apuratória	Local de entrada	SEI
Documentos de saída	Resposta ao cidadão	Local de saída	SEI
	Solicitação para revisão da resposta pela área apuratória		
Sistemas de informação da operação	SEI	Módulo	Não há
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento	Portaria 581/2021 - CGU		

Atividade 25 Encaminhar para revisão ou para área competente

IDENTIFICAÇÃO DA ATIVIDADE			
Número da atividade	25	Nome da atividade	Encaminhar para revisão ou para área competente
Descrição da atividade	Solicitação para revisão da resposta ou encaminhamento para outra área apuratória competente		
REQUISITOS DA ATIVIDADE			
Identificação do Fornecedor da Atividade			
Fornecedor	24 Analisar resposta	Entrada(s)	Resposta da área apuratória
Identificação do Cliente da Atividade			
Saída(s)	Encaminhamento da resposta para revisão ou para outra área apuratória competente	Cliente	23 Responder a denúncia via SEI
Descrição da Saída	Solicitação para revisão da resposta ou encaminhamento para outra área apuratória competente		
Identificação da Operação			
Cargo	Analista	Quantidade de Funcionários	1
Documentos de entrada	Resposta da área apuratória à Ouvidoria	Local de entrada	SEI
Documentos de saída	Solicitação para revisão da resposta ou encaminhamento para outra área apuratória	Local de saída	SEI
Sistemas de informação da operação	SEI	Módulo	Não há
Riscos (-)			
Competências			
Conhecimento	Portaria 581/2021 - CGU, SEI		